

Aquisição de saberes experienciais por meio do estágio supervisionado em secretariado executivo: um estudo de caso na Universidade Federal de Pernambuco

Acquisition of experiential knowledge through supervised internship at an executive secretariat: a case study at the Federal University of Pernambuco

Cibelle da Silva Santiago¹, Israel Ferreira de Lucena²

¹Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Brasil, Doutoranda em Desenvolvimento e Meio Ambiente (PRODEMA/UFPB), Professora no curso de Secretariado Executivo (UFPB), e-mail: santiago.cibelle@gmail.com

²Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Brasil, Bacharelado em Secretariado Executivo (UFPE), e-mail: israelferreira.secretariado@gmail.com

RESUMO

Esta pesquisa apresenta uma discussão sobre a vivência prática do estudante em meio ao estágio e os conhecimentos que foram somados à sua formação. Problematizando se a experiência no estágio supervisionado dá condições para o estudante adquirir novos saberes. Com isso, o objetivo geral é discutir o aprendizado que o aluno pode adquirir a partir da experiência prática no estágio supervisionado. A pesquisa tem o caráter exploratório e descritivo com estudo de caso, sob a abordagem qualitativa. Os sujeitos desta pesquisa são 40 estudantes-estagiários do curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal de Pernambuco. A coleta de dados foi realizada com a aplicação de questionário online, os quais foram analisados por meio do método da análise de conteúdo. Como principais resultados, verificou-se que o entendimento que os estudantes têm sobre a prática do estágio supervisionado refere-se ao ato de saber fazer, de colocar em prática saberes teóricos, de enxergar no empirismo a teoria aprendida em sala de aula, experimentar o conhecimento científico oriundo de pesquisas científicas ou dos projetos de extensão. Conclui-se, então, que eles adquiriram diversos saberes experienciais com o estágio, proporcionando a absorção de novas ideias. A ênfase está ligada na aquisição de novos saberes por meio de experiências teórico-práticas proporcionada pelo estágio supervisionado.

Palavras-chave: Conhecimento. Ensino-aprendizagem. Estagiários.

ABSTRACT

This research presents a discussion about the practical experience of the student in the middle of the internship and the knowledge that was added to his training. Problematizing whether the supervised internship experience provides conditions for the student to acquire new knowledge. With that, the general objective is to discuss the learning that the student can acquire from the practical experience in the supervised internship. The research has an exploratory and descriptive character with a case study, under a qualitative approach. The subjects of this research are 40 student-interns from the Executive Secretariat course at the Federal University of Pernambuco. Data collection was performed using an online questionnaire, which were analyzed using the content analysis method. As main results, it was found that the understanding that students have about the practice of supervised internship refers to the act of knowing how to do, putting theoretical knowledge into practice, seeing in empiricism the theory learned in the classroom, experiencing the scientific knowledge derived from scientific research or extension projects. It is concluded, then, that they acquired several experiential knowledge with the internship, providing the absorption of new ideas. The emphasis is on the acquisition of new knowledge through theoretical-practical experiences provided by the supervised internship.

Keywords: Knowledge. Teaching-learning. Interns.

1 INTRODUÇÃO

Com as transformações no mundo dos negócios devido aos avanços tecnológicos e a valorização do capital humano nas organizações, alguns gestores desejam contratar profissionais que estejam mais preparados para essas constantes mudanças que ocorrem no mundo do trabalho. Para a profissão de Secretariado Executivo, demanda-se desse profissional facilidade de relacionar-se com todos os setores dentro das organizações, além de gerenciar processos administrativos, informações, equipes e comunicações internas e externas junto à gerência, diretorias e precedências das companhias, nos variados tipos de instituição, sejam públicas ou privadas, pequenas, médias e de grandes portes. Segundo Bortolotto e Willers (2005), em geral, as empresas esperam do profissional: consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para desempenharem bem tarefas, que sejam dignas de confiança.

Nessa perspectiva, Lima (2013) certifica que na aprendizagem, há alguns pilares que potencializam a experiência como aspectos decisivos que demarcam o tipo de vivência que o discente precisa possuir, bem como a necessidade de adotar metodologias ativas que permitam ao aluno usar essas experiências para sentir, observar, refletir, mudar seus esquemas mentais e assim planejar sua atuação, para que ela seja fruto de uma reflexão sobre o que ele fez e o que pode vir a fazer.

A teoria e a prática são os sustentos do desenvolvimento de reflexões e novas ideias para a construção de novos saberes para a área secretarial, que Nonato Júnior (2009) procurou entender os saberes adquiridos a partir do estágio. Neste sentido, “[...] os saberes experienciais são formados de todos os demais, mas retraduzidos, “polidos” e submetidos às certezas construídas na prática e na experiência” (TARDIF, 2006, p. 54).

O estágio é uma das atividades que mais permitem ao universitário aplicar a teoria à prática, inclusive em ambientes externos. Caracterizado por uma atividade didático-pedagógica e de ordem social, o estágio proporciona ao aluno a atuação em empresas e ambientes organizacionais, em que ele terá a oportunidade de desenvolver um trabalho relacionado à sua futura profissão. Portanto, o estágio é uma porta de entrada para o futuro profissional (BUENO, 2011). Considerando que diversas empresas esperam contratar funcionários que já possuem

algum tipo de experiência profissional, vê-se no estágio a garantia de fornecer experiência ao estudante, ao mesmo tempo em que ele aprende.

A relevância desta pesquisa se justifica pela necessidade de relacionar o estágio como uma fase fundamental para a formação inter e multidisciplinar do estudante de Secretariado Executivo, em que são desenvolvidas diversas habilidades para atuar nas organizações. Outro aspecto relevante é compreender a teoria e a prática como complementos para essa formação (NONATO JÚNIOR, 2009), em que a teoria sem a prática diminui as possibilidades de desenvolver novas ideias e aprendizados para a construção de novos saberes para a área secretarial.

Outra justificativa que se pode apontar para o desenvolvimento desta pesquisa diz respeito à problematização da dicotomia entre a aprendizagem organizacional e a aprendizagem de estágio. O aprendizado por meio do estágio supervisionado é motivo de inquietações e indagações por parte de alguns universitários, pois há uma especulação e curiosidade e, até mesmo, medo se vai conseguir colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos. Nesse contexto, intenta-se que este trabalho contribua para estabelecer uma cultura de valorização do estágio como um elemento central da articulação entre a formação acadêmica teórico-metodológica e a efetiva atuação profissional do Secretariado Executivo.

Assim, buscaram-se os estudos sobre estágio supervisionado na profissão de Secretariado Executivo que já foram publicados em todas as edições da Revista Científica Expectativa, tendo como critério a escolha desse periódico por ser o primeiro na área de Secretariado. Foram utilizadas as seguintes palavras-chaves como termo de busca: estágio e estágio supervisionado, conforme informações do quadro 1.

Quadro 1 - Estado da arte sobre estágio supervisionado publicado na Revista Expectativa

| AUTORES | OBJETIVO DO ESTUDO |
|-----------------------------------|--|
| Biesek (2004). | “A investigação sobre o professor atuando como mediador do estágio supervisionado do Curso de Secretariado Executivo”. |
| Vigorena (2006). | “Reflexão sobre os temas escolhidos nas áreas afins do curso, através da análise dos verbos de ação utilizados na elaboração dos mesmos, já que estes permitem verificar, num primeiro momento, o nível de intervenção pretendido durante o desenvolvimento do estágio”. |
| Bilert, Bíscoli, Vigorena (2011). | “Descrever, a partir da perspectiva dos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Unioeste, a contribuição do estágio extracurricular no processo de ensino-aprendizagem”. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Moura, Schmidt (2014). | “Analisar a evolução dos temas desenvolvidos nos estágios supervisionados do curso de Secretariado Executivo da Unioeste ao longo do tempo”. |
| Carmo (2016). | “Analisar as empresas e verificar se com o desenvolvimento do estágio supervisionado e a realização do diagnóstico organizacional a equipe de estágio conseguiu suprir as expectativas e necessidades da empresa”. |
| Silva, Barros, Silva, Souza (2017). | “Traçar um panorama da oferta de estágios em Secretariado Executivo por meio da agência de estágios da Universidade Federal do Ceará”. |

Nota: Elaborado pelos autores (2019).

A partir do quadro 1, percebe-se que apenas um trabalho abordou o ensino-aprendizagem no seu objetivo geral. Isso mostra a necessidade de explorar a aprendizagem organizacional por meio da prática do estágio, devido à escassez de estudos científicos na área de Secretariado Executivo. O saber teórico associado às experiências adquiridas com o estágio obrigatório e/ou não obrigatório gera habilidades, isto é, um saber fazer. No entanto, não basta o saber e o saber fazer, há necessidade do querer fazer, fator preponderante na definição da práxis do futuro profissional.

Nesse contexto, Silva, Silva e Moura (2019) percebem que a habilidade se apresenta como uma competência bastante desenvolvida, possivelmente essa constatação está relacionada ao fazer como uma prática do cotidiano. Assim sendo, o estágio é um meio que pode levar o acadêmico a identificar novas e variadas estratégias para solucionar problemas que, muitas vezes, ele nem imaginava encontrar na sua área profissional durante sua rotina no ambiente de estágio.

Enquanto Delors *et al* (1998, p. 93) questionam “como ensinar o aluno a pôr em prática os seus conhecimentos”, esta pesquisa contrapõe sob a percepção do aluno adquirir conhecimentos com a prática. A problemática está fundamentada sobre a construção da aprendizagem profissional e aquisição de saberes a partir da prática de estágio. Mais do que ensinar o aluno a colocar em prática o que aprendeu, o estágio deve servir para gerar conhecimento empírico a partir da constatação ou refutação de saberes teóricos. Com isso, tem-se a pergunta-problema: Quais aprendizados o aluno pode adquirir a partir da experiência prática com o estágio supervisionado?

Nesse entendimento, o objetivo geral é compreender o identificar o aprendizado que o estudante adquiriu a partir da experiência prática com o estágio. Como desdobramentos, os

objetivos específicos são: descrever o entendimento que os estudantes de Secretariado têm sobre a prática do estágio supervisionado; analisar a mudança de comportamento ou postura pessoal e profissional impulsionada pela prática do estágio; investigar competências técnicas e comportamentais adquiridas no âmbito do estágio.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ESTÁGIO SUPERVISIONADO: DA TEORIA À PRÁTICA

Em 2008, foi sancionada a Lei nº 11.788, também conhecida como Lei do Estágio, que tem como objetivo inserir normas para as práticas de estágio, uma maneira eficaz de desenvolver competências técnicas e comportamentais; além disso, pode ser a porta de entrada dos estudantes para o mercado de trabalho. Esta lei estabeleceu os direitos e deveres tanto dos estagiários quanto das empresas que os contratam, como rege o art.1º: “Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo” (BRASIL, 2008).

Por outro lado, nos termos do Art. 206, inciso II da Constituição, o ensino deverá ser ministrado com base no princípio da liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber, uma vez que o estágio pode ser considerado um método de aprendizagem com o objetivo de melhorar o seu conhecimento por meio de atividades práticas. Mais do que ganhar experiência, o estágio possibilita aos estudantes a soma de conhecimentos, competências e uma relação prática da teoria vista em sala de aula. Segundo Barreto (2006), o estágio é uma exigência da Lei nº 9.394/1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (BRASIL, 1996), no qual é necessária a formação profissional a fim de adequar a metodologia às expectativas do mercado de trabalho onde o profissional atuará.

De acordo com Buriolla (2001), o estágio é o *locus* onde a identidade profissional do aluno é gerada, construída e solidificada. Volta-se, pois, para o desenvolvimento de uma ação vivenciada, reflexiva e crítica e que deve ser planejada de forma gradativa e sistemática. Em correlação, Pimenta (2001, p.13) aponta que o “estágio terá por finalidade propiciar ao aluno uma aproximação a realidade na qual irá atuar [...]”. Dessa forma, os autores defendem uma nova postura, uma redefinição do estágio que deve caminhar para a reflexão a partir da

realidade, pois “é preciso que o estudante [...] tenha oportunidade de complementar seus estudos, pela aplicação do conhecimento teórico adquirido” (BIANCHI; BIANCHI, 2003, p. 12).

Nessa visão, o estágio pode ser considerado o espaço ideal para o graduando adquirir uma postura que vai ao encontro do perfil de um profissional competente com conhecimentos e habilidades adequadas ao exercício da profissão. Para isso, é necessário que desenvolva algumas competências do saber, que podem se manifestar na atividade prática, ou seja, desempenhando funções secretariais durante o estágio. Ressalta-se que o saber a partir da prática do estágio também deve ser explorado cientificamente para que os relatos das experiências vividas pelos estagiários sejam observados e tratados com métodos de análises científicas.

Considerando essa reflexão, Barreto (2006) afirma que o estágio é um caminho que visa fortalecer a relação entre a teoria e a prática, baseado no princípio metodológico de que o desenvolvimento de competências profissionais implica utilizar conhecimentos adquiridos, quer na vida acadêmica quer na vida profissional e pessoal. Sendo assim, o estágio constitui-se em importante instrumento de conhecimento e de integração do aluno na realidade social, econômica e do trabalho em sua área profissional. O viver na prática, na pesquisa aplicada, como seu próprio nome indica, caracteriza-se por seu interesse prático, isto é, que os resultados sejam aplicados e utilizados, imediatamente, na solução de problemas que ocorrem na realidade (MARCONI; LAKATOS, 2002). É possível identificar as diferenças entre teoria e prática, em não fazer aquilo que se aprende, e não fazer aquilo que é preciso fazer para atingir aquele determinado objetivo.

Algumas implicações surgem ao pensar nessa relação, em que aprender a prática de assessorar é tão importante quanto às diversas teorias que são aplicadas ao Secretariado. Teoria *versus* prática no campo do estágio é, pois, um conceito errado, visto que se deve pensar em teoria somada à prática. A teoria não prejudica a prática, ao contrário, a valoriza, otimizando a intervenção do profissional secretário em seu ambiente laboral de modo fundamentado. Tendo por base a análise das atividades de estágio em diversos campos organizacionais, que já apontam para a sua compreensão como unidade entre teoria e prática, pode-se destacar que a “Teoria é prática intelectualmente elaborada e Prática é teoria concretamente aplicada e significada” (NONATO JÚNIOR, 2009).

Nesta perspectiva dialógica da ciência, o conhecimento se desenvolve a partir de um relacionamento entre fundamentos teóricos consistentes e práticas efetivamente significativas. Mas, para tanto, é preciso entender efetivamente os conceitos de Teoria e Prática, pois estes termos são comumente estereotipados por ideias do senso comum que ainda vigoram nas Ciências Sociais Aplicadas (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 29).

Enquanto campo de conhecimento, o estágio se produz na interação dos cursos de formação com o campo social no qual se desenvolvem as práticas educativas. Nesse sentido, o estágio poderá se constituir de forma concomitante, que se manifesta no mesmo tempo, em uma atividade de pesquisa (LIMA; PIMENTA, 2006). Para fundamentar essa concepção, proceder-se-á a uma análise dos diferentes enfoques, o princípio da liberdade de ensinar à luz do artigo 206, da Constituição Federal de 1988, que aborda a liberdade de pesquisar; a liberdade de divulgar como formas de saber.

Nessa trilha, Pimenta (1995) enfatiza que os alunos clamam por “mais prática”, uma vez que se consideram os cursos “muito teóricos”. As aspirações por “mais prática” frequentemente têm sido direcionadas às atividades de estágio. O estágio sempre foi identificado como a parte prática dos cursos de formação de profissionais em geral, em contraposição à teoria. Não é raro ouvir dos alunos que concluem seus cursos se referirem a esses como ‘teóricos’, que a profissão se aprende ‘na prática’, que certos professores e disciplinas são por demais ‘teóricos’; que ‘na prática a teoria é outra’ (LIMA; PIMENTA, 2006). Neste olhar, pode-se compreender que teoria e técnica profissional são fundamentais e se complementam. O ensino da teoria e prática é somado em resposta “como ser um profissional capacitado?”. Assim as relações constantes estabelecidas entre o plano teórico e a dimensão prática, na condução da experiência, são agregadas à vida desse discente.

Uma das defesas é que o estágio é uma oportunidade de exercer um ato educativo em sua plenitude. Essas preocupações acerca do estágio giram em torno do desenvolvimento geral que envolve comportamento, atitude no contexto de trabalho, uma conduta ética-moral e a preocupação de mobilizar os melhores recursos teóricos, metodológicos, conceituais para que se tenha uma atuação responsável e tecnicamente respaldada.

O saber teórico associado às experiências adquiridas com o estágio obrigatório e/ou não-obrigatório gera habilidades, isto é, um saber fazer. No entanto, não basta o saber e o saber fazer, há necessidade do querer fazer, fator preponderante na definição da *práxis* do futuro profissional. Nesse contexto, Silva, Silva e Moura (2019) percebem que a habilidade se

apresenta como uma competência bastante desenvolvida; possivelmente essa constatação está relacionada ao fazer como uma prática do cotidiano.

Assim sendo, o estágio é um meio que pode levar o acadêmico a identificar novas e variadas estratégias para solucionar problemas que, muitas vezes, ele nem imaginava encontrar na sua área profissional durante sua rotina no ambiente de estágio. Prosseguindo nessa discussão, ele pode desenvolver mais o raciocínio, a capacidade e o espírito crítico, além da liberdade do uso da criatividade, somando à integração do saber com o fazer.

2.2 APRENDIZAGEM EXPERIENCIAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A aprendizagem está ligada à aquisição de novos saberes que têm sido amplamente abordados na academia com Tardif (2002), Perrenoud (2001), Morin (2003), porém relacionados à construção do saber docente. Todavia, é salutar estender essa abordagem às outras áreas de atuação, já que existem várias possibilidades para aquisição de saberes no âmbito de sua formação profissional.

Vale destacar que Tardif (2002) classifica os saberes em: pessoais (provenientes da família, do ambiente de vida); formação escolar (adquiridos nas escolas primárias e secundárias); formação profissional (instituições para formação de professores através de estágios, cursos de capacitação ou reciclagem); curriculares (gerados a partir de programas, livros didáticos, cadernos de exercício, fichas); experienciais (correspondem à experiência com a prática do ofício e com a intervenção no campo profissional). Nesse sentido, “os saberes experienciais são formados de todos os demais, mas retraduzidos, ‘polidos’ e submetidos às certezas construídas na prática e na experiência” (TARDIF, 2006, p. 54). Vê-se no saber experiencial a teoria basilar desta pesquisa, pois se considera que o estudante-estagiário adquire novos conhecimentos a partir de sua prática no estágio supervisionado.

Por meio do Estágio Supervisionado, o aluno-estagiário compartilha o conhecimento adquirido em sala de aula, e neste processo há uma transferência de conhecimento e interação com o ambiente organizacional, havendo assim um aprendizado mútuo entre estagiário e empresa, sendo essa ferramenta uma excelente fonte de atualização curricular (GOMES, TEIXEIRA, 2016, p. 319).

A partir de uma vivência nas organizações como estagiário, os estudantes têm a oportunidade de colocar os conhecimentos adquiridos em sala em prática. Porém é possível conjecturar que o estagiário adquire alguns aprendizados que não foram ensinados em sala, pois

é um conhecimento específico gerado através da cultura organizacional. Sobre cultura organizacional, entende-se que é

[...] um conjunto de valores, crenças, ideologias, hábitos, costumes, normas que compartilham os indivíduos na organização e que surgem da interação social, os quais geram padrões de comportamento coletivos que estabelecem uma identidade entre seus membros, identificando-os com a organização a qual pertence e os diferenciando de outras (DIAS, 2013, p. 77).

A cultura organizacional se refere basicamente às normas, crenças e valores compartilhados pelos membros da organização (NUNES; TOLFO, 2013). O ambiente de estágio bem como o da academia possui papéis importantes no processo de socialização, pois são contextos de aprendizagem que fornecem ferramentas para entender a cultura organizacional. Nesse sentido, Nascimento (2018) corrobora que para as atividades serem desenvolvidas com eficácia, as relações e o processo de comunicação interna entre todos os colaboradores da organização devem fluir da melhor maneira possível. Ou seja, o ambiente organizacional atinge diretamente o comportamento e as influências do estagiário. Nunes e Tolfo (2013) ratificam que em muitas organizações o indivíduo é incitado a participar de uma cultura organizacional, que objetiva o resultado acima de tudo. Desse modo, é explícito que as organizações contribuem de forma efetiva para o desempenho e aprendizado dos indivíduos na organização.

Para Heinzmann e Machado (2014), a influência de culturas (nacional, profissional e corporativa) tende a aumentar à medida que as pessoas se socializam em suas profissões e em seus locais de trabalho. Em consonância com esse pensamento, as organizações possuem identidades próprias, caracterizando assim seu meio cultural de relações e trabalhos. Araújo (2017) complementa que a organização exerce poder na qualidade do estágio, o que influencia no aprendizado, na interiorização e no desenvolvimento do aluno que o realiza. O ambiente empresarial pode somar positivamente e negativamente as experiências do discente em estágio, proporcionando-lhe conhecimentos que irão acrescentar ao seu arcabouço profissional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Diante da problemática apresentada na introdução, quanto aos objetivos, a pesquisa é do tipo e descritiva. A pesquisa exploratória foi considerada adequada para a consecução do

objetivo deste estudo, pois, segundo Gomes e Gomes (2019), a pesquisa exploratória é adequada quando o conhecimento acumulado sobre um problema ou fenômeno particular é limitado e quando ainda pretende-se entender os resultados que permitam descrever fatos e relações entre variáveis implícitas em situações.

Ao realizar a pesquisa, amplia-se o conhecimento sobre um fato, ainda pouco explorado, que, neste caso, é o estágio supervisionado como uma prática de aprendizado aliando a teoria à prática, conforme escassez apresentada no Quadro 1. Já a pesquisa descritiva, conforme Andrade (2009), ocorre quando os fatos passam pela observação, registro, análise, classificação e interpretação sem sofrer interferência do pesquisador. Por conseguinte, descreveu-se a compreensão do graduando sobre a importância do estágio para formação do futuro profissional.

Quanto ao procedimento da pesquisa, adotou-se o estudo de caso que, segundo Yin (2010), é uma estratégia de pesquisa que abrange tudo em abordagens específicas de coletas e análise de dados. O estudo de caso pode estar relacionado a uma organização, um departamento, um evento, uma atividade ou, até mesmo, uma pessoa. André (2013), em concordância com Peres e Santos (2005), destaca três pressupostos básicos que devem ser levados em conta ao se optar pelo uso do estudo de caso qualitativo: o conhecimento está em constante processo de construção; o caso envolve uma multiplicidade de dimensões; e a realidade pode ser compreendida sob diversas óticas, ou seja, a prática do estágio é o objeto e os sujeitos são os estudantes de Secretariado Executivo da UFPE que atuam como estagiários no semestre 2019.2.

Nesse sentido, a investigação em torno dos estudantes que estão estagiando permitiu explorar e conhecer as possibilidades e os limites que o estágio tem para a formação profissional do secretário executivo, envolvendo a teoria e prática. A abordagem metodológica utilizada foi a qualitativa, a qual se fundamenta numa perspectiva que concebe o conhecimento como um processo socialmente construído pelos sujeitos nas suas interações cotidianas, enquanto atuam na realidade, transformando-a e sendo por ela transformados (ANDRÉ, 2013).

De um universo de 89 estagiários, a amostra foi de 40 estudantes que se disponibilizaram para serem pesquisados, em que a amostragem se deu pela acessibilidade e disponibilidade dos indivíduos em responder a pesquisa. Para obtenção das informações junto aos sujeitos, foi utilizado um questionário com perguntas abertas e fechadas, gerado no *Google Forms*® e disponibilizado aos sujeitos entre 26 de novembro e 18 de dezembro de 2019, por meio de

grupos específicos no Whatsapp® e e-mails. A possibilidade de criação de formulários eletrônicos é um facilitador no que diz respeito à distribuição da pesquisa aos entrevistados e, posteriormente, à organização e análise dos dados então coletados (OLIVEIRA; JACINSKI, 2017).

Por fim, o significado que os aplicativos têm para os secretários foi apresentado em nuvem de palavras, fazendo uso do *software Atlas.ti®*. Este recurso “[...] tem por objetivo a busca pelo significado, pelo sentido, criando e recriando unidades de análise em diferentes momentos da investigação” (FORTE, PIRES, TRIGO E MARTINS, 2017, p. 2). Em pesquisas qualitativas na área de Secretariado Executivo, considera-se a utilização desse *software* um meio adequado para o aperfeiçoamento de pesquisas na área.

Para analisar os dados coletados, utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin (2006) que se refere à “[...] classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos [...]” (BARDIN, 2006, p. 117). Com este método de análise, as respostas dos sujeitos foram categorizadas e agrupadas conforme o significado e o sentido da fala, com o intuito de reunir os grupos pela similaridade das respostas.

4 APRESENTAÇÕES E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O grupo de discentes investigados encontra-se matriculados no curso de bacharelado em Secretariado Executivo, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, na Universidade Federal de Pernambuco, no campus Recife. Com a aplicação do questionário, obteve-se um retorno de 40 respostas, sendo que 75% dos sujeitos estagiam em instituições de natureza pública e 25% em empresas privadas. Conforme apresentado no referencial teórico, o estágio supervisionado pode ser obrigatório e não obrigatório, de modo que 85% dos sujeitos da pesquisa desempenham o estágio não obrigatório, ou seja, são bolsistas contratados diretamente pela UFPE (com práticas de estágio, porém dentro do campus) ou por organizações externas à universidade.

O quadro 2 apresenta as respostas dos sujeitos da pesquisa sobre o entendimento que eles possuem referente à definição ou conceito da prática de estágio supervisionado, a partir de suas experimentações e sensações. A compreensão desses sujeitos sobre estágio está diretamente relacionada ao ato de saber fazer, de colocar em prática saberes teóricos, de

enxergar no empirismo a teoria aprendida em sala de aula, experimentar o conhecimento científico oriundo de pesquisas científicas ou dos projetos de extensão.

Quadro 2 - Entendimento dos estudantes de Secretariado Executivo sobre a prática do estágio supervisionado

| |
|---|
| Forma de aplicar a teoria em prática; |
| O laboratório do curso; |
| É o ambiente onde se pode praticar toda a teoria aprendida na graduação; |
| É o período em que ponho em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula, bem como adquirir outros; |
| Conhecimentos práticos durante a rotina do trabalho, e uma forma de adquirir experiência; |
| Local para colocar em prática o que se aprende em sala de aula e adquirir conhecimentos; |
| Uma forma de inserir o estudante no mercado de trabalho, e de ensinar na prática atividades realizadas pela profissão; |
| Atividade profissional que possibilita o estudante colocar em prática os seus conhecimentos e habilidades adquiridas ao longo do curso; |
| Desenvolver habilidades que aprendemos na teoria; |
| Área de transformar os conhecimentos teóricos em práticos; |
| Uma ponte entre o aprendizado e efetivação no mercado de trabalho; |
| Oportunidade de crescimento através da prática profissional; |
| Um meio de vivenciar a aplicação do conhecimento adquirido na prática; |
| Momento em que aprendemos na prática como é a profissão; |
| Fase do desenvolvimento e aproveitamento do ensino da área; |
| Atividade de interação com o ambiente externo sobre as atividades do curso; |
| Momento de descobrimento das práticas da área em que está estudando; |
| Proposta de vivência da teoria na prática; |
| Momento de absorção e praticidade daquilo que foi adquirido ainda na academia; |
| O momento de colocar em prática os conhecimentos adquiridos em sala; |
| Desenvolvimento e colocar em prática a teoria vista em sala de aula; |
| A oportunidade de pôr em prática os conhecimentos adquiridos teoricamente durante a graduação; |
| Aprender na prática; |
| É um período onde colocamos em prática nossos ensinamentos. |

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nesse contexto, os estagiários compreendem que o momento do estágio traz consigo a capacitação disciplinar para o desenvolvimento do potencial intelectual e das técnicas específicas da área de atuação, para que possam cumprir os objetivos da profissão de secretariado de forma espontânea e consciente, utilizando-se dos conhecimentos teóricos advindos da academia, aplicando-os à vivência no estágio. Essa visão se reflete nas respostas, em que eles consideram que o estágio é o *momento em que aprendemos na prática como é a profissão*”; outro responde que é o *“momento de absorção e praticidade daquilo que foi adquirido ainda na academia”*; em concordância, outro entende que é *“um meio de vivenciar a aplicação do conhecimento adquirido na prática”*. Esses demonstram a preocupação com a preparação profissional, sendo possível enxergar que compreendem o estágio como o meio eficaz de promover seus equipamentos profissionais e a capacitação por meio da experimentação e imersão na realidade organizacional.

A prática é capaz de treinar os estudantes para identificar algumas prioridades como “*entender a prática como ponte para a evolução profissional*” e perceber essa experiência como um processo de dominação do conjunto de métodos e processos no âmbito secretarial. Para atender às demandas mercadológicas, é necessário adquirir conhecimentos teóricos e práticos, logo, para Bueno (2011), o estágio é uma porta de entrada para o futuro profissional. Nesse sentido, o estágio se caracteriza como uma fase fundamental para a formação multidisciplinar e prática para o estudante de Secretariado Executivo, de forma que as relações constantes estabelecidas entre o plano teórico e a dimensão prática, na condução da experiência, são agregadas à vida desse discente como uma ponte.

É imprescindível a evolução profissional com a experimentação do seu ambiente de atuação. Lima e Pimenta (2006) levam em consideração o ato de imitar, observar e reproduzir no modo de aprender a profissão, podendo chegar à reelaboração dos modelos existentes na prática, consagrados como bons. Ou seja, a prática é a fase de consumação e direcionamento para o crescimento profissional do estudante de Secretariado Executivo, afirmado pelo discente, definindo o estágio como uma “*Atividade profissional que possibilita o estudante colocar em prática os seus conhecimentos e habilidades adquiridas ao longo do curso*”.

Como forma de experimentar os padrões de competência e eficiência exigidos para a profissão do secretário executivo, o estágio tem se tornado um laboratório de experimentos, de novas aplicações, tendências, teorias e abordagens de como atuar com excelência, como entende um discente que o estágio é “*o laboratório do curso*” enquanto o outro afirma que estágio é um “*local para colocar em prática o que se aprende em sala de aula e adquirir conhecimentos*”. O ganho de conhecimento específico, ou de perícia, adquirido por meio de aprendizado sistemático, se aprimora com o decorrer do tempo. Nesse pensamento, esses estudantes entendem o estágio pela ótica de um laboratório, que envolve as atividades de observação, experimentação e produção no campo de estudo da área secretarial, caracterizado, também, como oficina ou lugar próprio para a prática dos conhecimentos teóricos.

O crescimento no pensamento crítico, cuja espécie é mais notável na expressão “*adquirir conhecimentos*”, traz consigo o resultado do esforço intelectual feito pelos estudantes em possuir bagagens para seu arcabouço profissional. Assim, a prática demonstrará e complementarará o estudante na sua preparação para ser um secretário executivo de excelência. O estágio proporciona a colheita de novas ideias, dando ênfase ao conhecimento teórico e a

O estágio é caracterizado como um ciclo de aprendizagem, ou seja, momento que circunda as diferentes formas de atuação do futuro profissional. Por consequência, a organização em que ele estagiará será a sala de aula além da universidade. Uma vez que o estágio pode ser considerado um método de aprendizagem, com o objetivo de melhorar o seu aprendizado por meio de atividades práticas, a efetivação do que se adquiriu teoricamente no momento do estágio é a soma da teoria acadêmica com a aprendizagem prática, resultando no crescimento profissional, social e cultural, por meio da participação em situações reais de trabalho.

O desenvolvimento profissional é o principal propósito de submeter-se ao estágio. A nuvem de palavras demonstra o anseio dos estudantes na capacitação e qualificação, enxergando o estágio como um campo de aprimoramento, o qual é um dos melhores processos de ensino/aprendizagem. Como demonstrado no referencial teórico, a demanda de mercado concentra-se em profissionais que estejam atualizados de acordo com as necessidades das organizações. Por este motivo, a capacitação e a melhoria de suas habilidades são primordiais para o estudante dentro de uma organização, ou seja, visando ao seu futuro profissional. Em correlação, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (nº 9394/96) declara que o estágio é necessário à formação profissional a fim de adequar metodologia às expectativas do mercado de trabalho onde o profissional irá atuar.

Para Bortolotto e Willers (2005), a satisfação é algo que tem o poder de gerar no indivíduo um estímulo que o leva a organizar o seu procedimento para poder satisfazer uma necessidade pessoal, o que indica que o estágio supervisionado pode aprimorar a formação e desenvolver conhecimentos práticos de forma proveitosa. Os estudantes também avaliam o estágio como sendo muito proveitoso, em termos de satisfação pessoal e aproveitamento profissional. Segundo Giorni (2019), quando o profissional consegue abraçar os valores, crenças e missões da organização, ele está engajado e converge seus objetivos pessoais com os da empresa. O engajamento com a prática é resultante da motivação de querer aprender, assim o estagiário estará encorajado a desenvolver-se profissionalmente e aflorar em si o desejo de crescer.

Em seguida, tem-se o comportamento adquirido pelos estudantes com a prática do estágio, pois, como forma de aprendizagem e aprimoramento profissional, alguns comportamentos podem ser alterados a partir de contatos estabelecidos com o próprio clima e

a cultura organizacional. Como parte do objetivo específico, investigar competências técnicas e comportamentais adquiridas no âmbito do estágio, os dados estão no quadro 3.

Quadro 3 - Mudanças comportamentais dos estagiários adquiridas com a prática do estágio

| |
|--|
| Postura profissional; |
| Adequar conforme sua função e local; |
| Organização, pontualidade, proatividade. Fazer antes que pedirem; |
| Timidez; |
| Atitudes que considerava certas, porém não eram corretas; |
| Preocupar mais antes de dar qualquer <i>feedback</i> para que os ruídos não gerem conflitos; |
| Questão de vestimenta; |
| A forma como lidar com as cobranças; |
| Tornei-me mais comunicativa; |
| Pontualidade; |
| Mais firmeza ao demonstrar a importância do secretário; |
| Minha comunicação com as pessoas melhorou muito; |
| Ter mais cuidado com as palavras; |
| Assiduidade e inteligência emocional; |
| Marca pessoal na forma como nos mostramos e nos comportamos. Você é o responsável pela sua imagem. |
| Responsabilidade |
| Um profissional mais ético e comprometido |
| Amadurecimento |
| Relações interpessoais e demonstração de emoções |
| Respeito |
| Mais responsável |
| Responsabilidade e valorização dos meus compromissos |
| O comportamento na universidade e no ambiente de trabalho |

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A aquisição de comportamentos éticos profissionais vem somar na transformação e no fortalecimento da conduta humana em relação à sua prática profissional. Algumas características da adesão de comportamento profissional são destacadas como: *comprometimento, responsabilidade e respeito*. Esses elementos são necessários e indispensáveis não só no campo do Secretariado Executivo, mas em qualquer área profissional, levando-se em conta o tipo de organização, sua missão, visão e valores, sem falar dos seus objetivos e metas.

Assim, quanto mais amplo o conhecimento da realidade da profissão de Secretariado Executivo, maior a valorização pela manutenção da ética que confere responsabilidade e grandeza a quem o exercita de modo digno a profissão, ajudando a edificar a verdadeira imagem da empresa e da área de atuação. Além de se tratar de uma profissão regulamentada, que possui um código de ética com determinações explícitas, Souza (2014) pondera a forma como uma

organização direciona os seus padrões éticos que refletem diretamente no comportamento das pessoas que estão inseridas nesse ambiente. Não basta conhecer os padrões morais e éticos da profissão e da organização, mas ser e estar estimulado a aplicar esses princípios no seu trabalho.

Nota-se, aqui, o surgimento de habilidades sociais, afirmadas por Marinho (2015), as quais estão se tornando cada vez mais importantes e vêm despertando o interesse das organizações nessas transformações pessoais e profissionais. Giorni (2019) menciona algumas características para ser um secretário, destacando-se o *comportamento, compromisso, dedicação, postura e responsabilidade*. Sendo esses observados e citados como comportamentos ganhos pelos discentes em estágio. Publicado no Diário Oficial de 7 de junho de 1989, o Código de Ética no Capítulo III - Dos Deveres Fundamentais: Direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética.

Constata-se o crescimento do comportamento do estagiário, ao se tornar “*um profissional mais ético e comprometido*” depois da experimentação com o estágio. A preocupação com a ética profissional rompe o campo acadêmico e perpetua por toda a vida profissional dessas pessoas, haja vista que todas sabem do caráter social e ético que sua profissão exige (RODRIGUES, OLIVEIRA 2013).

Outro fator que vem atuar de forma direta na conduta e comportamento é a cultura organizacional da empresa, contribuindo para a soma dos valores morais e éticos, podendo ser destacados pelos estagiários como *amadurecimento* no comportamento. Um dos estagiários destaca que o seu *comportamento na universidade e no ambiente de trabalho* foram impactados pela experiência como estagiário. É possível observar a soma das competências éticas como resultado na postura profissional. Porém é possível conjecturar que o estagiário adquire alguns aprendizados que não foram ensinados em sala, pois é um conhecimento específico gerado através da cultura organizacional. O ambiente empresarial pode somar positivamente e negativamente as experiências do discente em estágio, proporcionando-lhe conhecimentos que irão acrescentar ao seu arcabouço profissional.

O quadro 3, ainda, faz menção às mudanças comportamentais dos estagiários a partir da prática no estágio, sendo: *a apresentação pessoal, aspecto, porte, posicionamentos, presença e atitudes*. A adaptabilidade é destacada como a competência comportamental mais visível em um estagiário na área do Secretariado. Quando perguntado sobre suas alterações

comportamentais durante o estágio, um estudante afirma que se “*adequar conforme sua função e local*” foi uma mudança que não foi ensinada em sala, mas que foi somada à sua prática.

Nesse panorama, os valores organizacionais, ou seja, as características da organização local servem de referência para esta parceria que envolve conhecimentos, inteligência emocional e troca de informações. Marinho (2015) assegura que a capacidade de análise do contexto e ambiente onde atua e lida com situações difíceis forma o esqueleto das habilidades conceituais, essas moldadas na prática do estágio.

Diante deste cenário (quadro 3), é possível identificar aspectos que foram melhorados e alcançados almejando um bom desempenho, no que se refere ao comportamento organizacional e ao seu amadurecimento profissional, como destacam: “*Minha comunicação com as pessoas melhorou muito*”; outro responde que passou a “*Ter mais cuidado com as palavras*”; “*Tornei-me mais comunicativa*”. É correto afirmar que a conduta, atitudes, maneiras e formas de proceder foram mudadas, de modo que características comportamentais peculiares, como aspectos comunicacionais, foram alteradas através da vivência com o estágio.

Tendo em vista a revisão e o aprimoramento da própria prática, como enfatiza um estagiário em que se deve “*preocupar mais antes de dar qualquer feedback (...)*”, Araújo e Nascimento (2013) abordam que a estratégia de dar *feedback* é uma forma de favorecer o estudante com a reflexão sobre a sua própria ação, refletindo sobre a forma de avaliação dessa prática. O retorno sob a ótica daquilo que está em aprendizado e a sua reação aos estímulos servem para avaliar os resultados da transmissão de conhecimentos entre a organização e o discente.

Considerando que a finalidade do estágio é propiciar ao aluno uma aproximação à realidade onde atuará quando for um profissional formado, aponta-se para uma redefinição do estágio que deve caminhar para a reflexão, a partir da realidade. Respostas como mudanças na “*Postura profissional*” e “*Assiduidade e inteligência emocional*” trazem à tona a visão do estágio como o espaço para o graduando adquirir uma postura que vá ao encontro do perfil de um profissional competente, com conhecimentos e habilidades adequadas ao exercício da profissão, conforme demonstrado no quadro 3, crescimentos ético e comportamental dos estagiários adquiridos com a prática do estágio.

As características emocionais podem ser coadjuvantes no processo de construção do saber e aprendizado profissional do estagiário. A obtenção da inteligência emocional e o

domínio das emoções sobre as atitudes durante o estágio comprovam que a prática do estágio, além de produzir saberes experienciais, valida o estágio como fase determinante para formar secretários diferenciados dentro do mercado atual. Em seus estudos, Nobre (2013) confirma que a Inteligência Emocional é uma ferramenta importante no desempenho das funções do Secretário Executivo, sendo essa considerada a habilidade emocional como diferencial dentro do mercado.

Por fim, o quadro 4 discorre sobre o que os estudantes aprenderam no local do estágio, mas que não foi ensinado nas disciplinas. As respostas são múltiplas e refletem muitos aspectos técnicos e objetivos, além de fenômenos subjetivos. É na subjetividade atrelada à atuação dos secretários executivos que esta análise dará ênfase. Antes de apontar as respostas que tratam sobre o aprendizado subjetivo, cabe conceituar subjetividade baseada na teoria da subjetividade de González Rey (2012).

A teoria da subjetividade defendida por González Rey insere-se em uma dimensão de complexidade, uma maneira de compreender o homem como resultado de sua complexa realidade social sem, para isso, desmembrar a unidade do social e do individual, a qual destaca sistemas ontologicamente diferentes – o social e o individual -, mas capazes de integrar-se no subjetivo ante a emergência da cultura como definidora do espaço social (CASTANHO; COZ, 2013, p. 489).

É complexo analisar a subjetividade dos indivíduos já que ela reflete o significado e visão de mundo que cada um tem, de modo que dificilmente é possível generalizar um determinado grupo de sujeitos, pois, se fosse assim, é preciso observar e entender a construção social, política e econômica do indivíduo, integrando-o nos respectivos ambientes observados. Enquanto o aprendizado das questões técnicas pode contemplar vários estudantes, o aprendizado subjetivo é de cada pessoa, podendo ou não, também ser aprendido por outra pessoa.

Vê-se subjetividade no aprendizado dos estagiários com as seguintes respostas, apresentadas no quadro 3: *saber dar respostas rápidas; ter paciência e amar tecnologia; convivência com diversos profissionais; dar atenção aos mínimos detalhes; os bons ensinamentos familiares e valores pessoais adquiridos durante a criação somam para o profissionalismo; Não assumir os erros é sinal de imaturidade.*

Quadro 4 - O aprendizado para além do que foi ensinado nas disciplinas

| |
|--|
| Que para toda a regra há exceção; |
| Saber dar respostas rápidas; |
| Prática de técnicas secretariais; |
| Envios de correspondências e malotes, boletos, cartas com AR (aviso de recebimento); |
| A ter compromisso, responsabilidade, maturidade, inteligência emocional, desenvolver minha iniciativa, desenvolver a proatividade, lidar com a timidez, entre outras coisas; |
| Competências humanas; |
| Algumas fórmulas e técnicas; |
| A ter paciência e a amar tecnologia; |
| Aprendi como lidar com o público, porém focam mais em recepcionar e atender telefone. É importante, mas acredito que faltam atividades, geralmente é algo monótono; |
| Mudança na minha visão e ampliação de métodos; |
| Tudo o que estou aprendendo, também aprendo nas disciplinas; |
| Aprendizados em sistemas e competências na área de RH; |
| Atendimento ao público; |
| Convivência com diversos profissionais; |
| Que precisamos sempre estudar mais e estarmos atualizados com o mercado; |
| Que sempre há algo novo para desenvolver e conhecer; |
| Que devemos ser polivalentes; |
| Compreensão das atividades e que ser profissional é importante usar o <i>marketing</i> pessoal; |
| Que devemos ter atenção aos mínimos detalhes, e que o secretário é polivalente; |
| Que além de ter ética, os bons ensinamentos familiares e valores pessoais adquiridos durante a criação somam para o profissionalismo; |
| Diferentes processos. |
| O que aprendi no trabalho do dia a dia não teve na faculdade, ou quando tive na faculdade, já tinha a prática do trabalho; |
| Atividades relacionadas à área judiciária; |
| Que nem tudo é teoria, pois a prática requer mais conhecimento específico; |
| Nada, tudo foi dado em sala de aula; |
| Que sempre há inovação; |
| Não assumir os erros é sinal de imaturidade; |
| Existem algumas tarefas das quais me são dadas que ainda não vi em sala de aula. |

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

É possível perceber que dentro da subjetividade de aprendizado do estagiário, eles imprimem emoções e sentimentos no aprendizado em *ter paciência e amar tecnologia*. O assessoramento do secretário está diretamente ligado ao ato de servir e atender às pessoas, de modo que o estagiário relata que a prática do estágio o ensinou a *ter paciência*, calma, longanimidade. Em seguida, *amar a tecnologia*. Só a subjetividade individual é capaz de traduzir o amor por algo que, muitas vezes, não é palpável, como os recursos tecnológicos.

Em complemento, o aprendizado se dá juntamente com os saberes comuns que foram ensinados no contexto familiar e doméstico, de forma que os valores pessoais contribuem para a formação profissional. Assim, quando o indivíduo não possui ensinamentos e valores

ensinados pela família, o aprendizado técnico pode ficar comprometido ou pode exigir um esforço a mais do estagiário para relacionar o ambiente às questões sociais. Por fim, o estagiário alega ter aprendido que *não assumir erros é sinal de imaturidade*. Como o estudante está em um espaço de aprendizagem, é comum que haja erros, de modo que é necessário assumir a autoria do erro, quando houver. Este comportamento não é algo nato existente na personalidade de todos os indivíduos, por isso o estagiário atribui que este aprendizado adquirido se deu a partir das relações no ambiente de trabalho.

A subjetividade na construção de novos saberes ocorre a partir de vários mecanismos sociais e individuais que se relacionam com os saberes técnicos existentes na prática do estágio supervisionado. O aprendizado subjetivo está naquilo que foi percebido sem, necessariamente, ter sido dito ou ensinado. Aqueles comportamentos que, muitas vezes, não são encontrados nos livros, mas sim na convivência social, são os que formam um profissional, visto que as relações humanas são estabelecidas com a cultura e valores de cada indivíduo.

Os dados coletados apontam para a conclusão de que os estagiários adquiriram novos aprendizados a partir das práticas realizadas no estágio supervisionado. Ademais, os entrevistados relataram sobre a mudança de comportamento e postura pessoal, conforme o contato com as organizações. Com isso, registra-se que os estágios devem ser explorados cada vez mais focando no aprendizado técnico, mas também no comportamental, pois foi um dos indicadores encontrados com a pesquisa de campo. Desse modo, compreende-se que o campo do estágio é um ambiente em que os estagiários têm a oportunidade de desenvolver/aprimorar os aspectos comportamentais, já que eles estão imbuídos no relacionamento interpessoal da organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa trouxe o estágio como um dos meios eficazes para a discussão, criação e ampliação de saberes e conhecimentos nas práticas secretariais. Para além, os resultados contribuem para o desenvolvimento da aprendizagem profissional na formação profissional técnica e comportamental dos estagiários através da imersão na vivência prática. Mais do que ensinar, ao colocar em prática o que aprendeu, o estágio deve servir para gerar novos conhecimento empíricos, a partir da constatação ou refutação de saberes teóricos.

Procurou-se apresentar, a partir das experimentações e sensações dos estagiários, o entendimento que eles têm sobre a definição ou conceito da prática de estágio supervisionado, sendo capaz de: promover seus equipamentos profissionais e a capacitação por meio da experimentação e imersão na realidade organizacional; um processo de dominação do conjunto de métodos e processos no âmbito secretarial; uma fase fundamental para a formação multidisciplinar e prática para o estudante de Secretariado Executivo. Desse modo, as relações constantes estabelecidas entre o plano teórico e a dimensão prática, na condução da experiência, são agregadas à vida desse discente como uma ponte; um laboratório de experimentos de novas aplicações; oficina, lugar próprio para prática dos conhecimentos teóricos.

Os estudantes avaliam o estágio em termos de satisfação pessoal e aproveitamento profissional, como muito proveitoso. Isso indica que o estágio supervisionado pode aprimorar a formação e desenvolver conhecimentos práticos. Menciona-se que comportamentos éticos adquiridos pelos estudantes com a prática do estágio foram observados com mudanças na apresentação, aspecto, porte, posicionamentos, presença e atitudes demonstrados pelos discentes durante a experiência do estágio, tornando-se, pois, um profissional mais ético e comprometido depois da experimentação com o estágio.

Foi possível identificar aspectos que foram melhorados e alcançados, considerando o bom desempenho no que se refere ao comportamento organizacional e ao seu amadurecimento profissional. As características emocionais podem ser coadjuvantes no processo de construção do saber e aprendizado profissional do estagiário. A obtenção da inteligência emocional durante o estágio comprova que a prática do estágio, além de produzir saberes experienciais, valida o estágio como fase determinante para formar secretários diferenciados dentro do mercado atual. O estágio também propicia ao estudante adquirir uma postura que vá ao encontro do perfil de um profissional competente, com conhecimentos e habilidades adequadas ao exercício da profissão.

Além de saberes comportamentais referentes às mudanças e melhorias na postura, têm-se os saberes cognitivos concernentes à inteligência emocional, bem como os conhecimentos éticos e profissionais que se destacam no crescimento técnico e operacional dos estagiários a partir das suas atividades, tarefas e comportamentos. . Neste olhar, pode-se compreender que a teoria e a técnica profissionais são fundamentais e se complementam, sendo expostas ao estudante de forma ativa durante o estágio. O desafio fundamental para o estagiário, nessa

perspectiva, é distinguir e compreender as teorias subentendidas na sua própria prática para fornecer condições que, diante das teorias, modifiquem seus pontos de vista, atitudes, posturas e atuação no exercício da profissão.

Este trabalho vem valorizar o estágio como uma incubadora fértil e fecunda que, junto à universidade, une saberes e fazeres, entre formação e atuação, como um período de aprendizagem prática integrada com o curso de graduação. Nesse sentido, é no espaço de estágio que são geminados tais saberes, o qual não deve ser considerado como um mero cumprimento do componente curricular obrigatório e/ou não obrigatório. Pelo contrário, deve-se tratar o estágio supervisionado como um processo reflexivo, crítico e formador, baseado nas verdadeiras necessidades de aprendizagens apresentadas pelos alunos.

Por último, verificou-se o aprendizado que os estagiários tiveram diretamente no local do estágio, sem ter sido ensinado nas disciplinas, que são: *saber dar respostas rápidas; ter paciência e amar tecnologia; convivência com diversos profissionais; dar atenção aos mínimos detalhes; os bons ensinamentos familiares e valores pessoais adquiridos durante a criação somam para o profissionalismo; Não assumir os erros é sinal de imaturidade*. A subjetividade presente nas respostas dos estagiários reafirma que o aprendizado construído a partir de bases sociais, em que a vivência do estudante no ambiente familiar, na universidade, no mundo corporativo, é capaz de produzir saberes que coadunam com a formação profissional.

Concluiu-se que o estágio propicia ao estudante de Secretariado Executivo, responsabilidade, aprimoramentos, conscientização profissional, formação técnica, competências pessoais e conhecimentos sólidos sobre a atuação do secretário executivo. Compromissados com a ideia da melhoria da experiência do estágio, os estagiários devem começar a pensar na transformação dessas práticas, concentrando as atividades na atuação futura. Tudo isso compõe um rito de aprendizagem, revelando quão importantes são a teoria e a prática, em que a prática se desenvolve por conta da teoria, e que a teoria é melhorada através da prática.

Por fim, o estágio proporciona a colheita de novas ideias. A ênfase está ligada no conhecimento teórico e na exposição desse conhecimento com a vivência na prática. Como sugestão de pesquisas futuras, pode-se investigar a inovação e a criatividade demandada nas atividades desempenhadas pelos estagiários, visando explorar o comportamento intraempreendedor deles ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ANDRÉ, M. O que é um estudo de caso qualitativo em educação? **Revista da FAEEDBA - Educação e Contemporaneidade**, Salvador, v. 22, n. 40, p. 95-103, jul./dez. 2013.

ARAÚJO, C. N.; NASCIMENTO, M. C. M. Formação Inicial e Estágio na Pedagogia: Vivência e Reflexões. **Revista Prodência/UEL**. Edição Nº. 4, Vol. 1, jul./dez. 2013.

ARAÚJO, S. H. S. **O estágio e a formação de administradores**: um estudo de caso na Universidade de Brasília. 2017. Disponível em: <http://bdm.unb.br/handle/10483/17628>. Acesso em: 16 jan.2021

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2006.

BARRETO, C. S. **Relatório do Estágio Supervisionado I**. Relatório de Estágio apresentado ao Curso de Licenciatura em Matemática. Vitória da Conquista – BA, 2006. Disponível em: <https://robertaferreira.files.wordpress.com/2010/04/relatorio-de-estagio-c-s-barreto1.pdf>. Acesso em: 07 jan. 2021.

BARTHOLOMEU, D.; SISTO, F. F.; MARIN RUEDA, F. J. Dificuldades de aprendizagem na escrita e características emocionais de crianças. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 11, n. 1, p. 139-146, jan./abr. 2006.

BORTOLOTTO, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil. **Revista Expectativa**, v. 4, n. 1, Unioeste: Paraná, 2005.

BRASIL. **Planalto Lei Nº 11.788**, Brasília, 25 set. 2008.

BUENO, G. D. R. **Estágio Supervisionado: compromisso na formação**. EDUCERE, 2011. Disponível em: https://educere.bruc.com.br/CD2011/pdf/6227_3229.pdf. Acesso em: 26 set. 2020.

BURIOLLA, M. A. F. **O estágio supervisionado**. 3.ed. São Paulo: Cortez Editora, 2001.

CASTANHO, M. I. S.; COZ, B. J. L. Subjetividade, ensino e aprendizagem: aproximação histórico-cultural em trabalhos acadêmicos. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 18, n. 3, p. 487-496, jul./set. 2013.

DELORS, J. *et al.* **Educação um tesouro a descobrir**. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século. 1998.

DIAS, R. **Cultura organizacional: construção, consolidação e mudanças**. São Paulo: Atlas, 2013.

FORTE, E.; PIRES, D.; TRIGO, S.; MARTINS, M. M. A hermenêutica e o software atlas.ti: União promissora. **Texto Contexto Enferm**, v. 26, n. 4, 2017.

GOMES, A. S.; GOMES, C. R. A. **Classificação dos tipos de pesquisa em Informática na Educação**. Metodologia de Pesquisa em Informática na Educação: Concepção da Pesquisa. Porto Alegre: SBC, 2019. Disponível em: <https://metodologia.ceie-br.org/livro-1/>. Acesso em: 22 fev. 2021.

GOMES, A.; TEIXEIRA, A. S. S. Estágio Supervisionado e aprendizagem: Contribuição do estágio do graduando de administração para a formação profissional. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)**, [S.l.], v. 6, n. 3, dez. 2016.

GIORNI, S. **Consultoria: um pilar do Profissional de Secretariado**. 2. Ed. Revista e Ampliada. Belo Horizonte: Ophicina de Arte & Prosa, 2019.

GONZÁLEZ REY, F. **A configuração subjetiva dos processos psíquicos: avançando na compreensão da aprendizagem como produção subjetiva**. Brasília: Líber Livro, 2012.

HEINZMANN, L. M.; MACHADO, D. D. Prá Netto. Cultura Organizacional e estágios de internacionalização: um estudo em quatro empresas do segmento de metal-mecânico-elétrico brasileiro. **BBR-Brazilian Business Review**, v. 11, n. 2, p. 35-66, abr./jun. 2014.

LIMA, M. F. **Teoria Geral da Administração**. Passei Direto, 2013. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/26581220/teoria-geral-da-administracao>. Acesso em: 25 fev. 2021.

LIMA, M. S. L.; PIMENTA, S. G. Estágio e docência: diferentes concepções. **Póiesis Pedagógica**, v. 3, n. 4, p. 5-24, 2006.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

MARINHO, A. P. **Framework do Plano de Carreira do Profissional Secretário**. 2015.

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 8. ed. Cortez, 2003.

NASCIMENTO, G. G; DUARTE, J. Q. N.; KRUCHELSKI, M.; ANGNES, J.S.; MONTEIRO, C. O profissional de secretariado e a comunicação interna hospitalar: Atuação por meio da assessoria. **Revista Gestão Organizacional**, v. 11, n. 3, set./dez. 2018.

NOBRE, E. A. Inteligência Emocional: Um diferencial para o profissional de Secretariado Executivo. **Revista Expectativa**, v. 12, n. 1, p. 43-54, jul. 2013.

NONATO JÚNIOR, R. N. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo**. 1ª. ed. Fortaleza: Expressão Gráfica, v. I, 2009.

NUNES, T. S.; TOLFO, S. R. A Dinâmica e os Fatores Organizacionais Propiciadores à Ocorrência do Assédio Moral no Trabalho. **Revista Gesec**, v. 4, n. 2, p. 90-113, São Paulo, nov. 2013.

OLIVEIRA, G. W. D. B.; JACINSKI, L. **Desenvolvimento de questionário para coleta e análise de dados de uma pesquisa, em substituição ao modelo Google Forms**. PG - Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ponta Grossa, 2017. Disponível em: <http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/8339>. Acesso em: 28 mar. 2021.

PERES, R. S.; SANTOS, M. A. **Considerações gerais e orientações práticas acerca do emprego de estudos de caso na pesquisa científica em Psicologia**. Interações, 2005.

PERRENOUD, P. **Por que construir competências a partir da escola?** Porto: Ed.Asa, 2001.

PIMENTA, S. G. **Formação de professores: identidade e saberes da docência**. O Estágio na Formação de Professores: unidade teoria e prática? 4. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

PIMENTA, S. G. **O Estágio na formação de professores: unidade entre teoria e prática**. Cadernos de Pesquisa, 1995.

RODRIGUES, M.; OLIVEIRA, L. A percepção do código de ética para os profissionais de secretariado executivo: um estudo de caso com os estagiários e graduados da Universidade Federal de Viçosa (UFV). **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 8, 2013.

SILVA, M. C.; ARAÚJO SILVA, P.; MOURA, M. C. Avaliação por competências dos secretários que atuam numa instituição de ensino superior pública de Pernambuco. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 15, n. 1, p. 5-20, 2019.

SOUZA, C. N. **A importância da ética empresarial para o profissional de secretariado**. Cidade Universitária, Recife-PE-Brasil, 2014.

TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. 10ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. 5ª ed., Petrópolis: Vozes, 2002.

UFPE. Secretariado Executivo. **Projeto Pedagógico de Curso**. Coordenação do Curso de Bacharelado em Secretariado Executivo. Recife-PE, 2017.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Trad. Ana Thorell; revisão Técnica Cláudio Damascena. – 4. ed.- Porto Alegre: Bookman, 2010.